

ANALISIS ESTADISTICO SOBRE LA ATENCION DADA AL CLIENTE EN LA
ESTACIÓN PRINCIPAL DEL MEGA BUS EN DOSQUEBRADAS EN EL AÑO
2013

SEBASTIAN ÁLVAREZ ARISTIZÁBAL

LAURA JUANITA ROJAS TORRES

SANTIAGO TERÁN TRUJILLO

INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE

ESTADISTICA

DOSQUEBRADAS

2013

ANÁLISIS ESTADÍSTICO SOBRE LA ATENCIÓN DADA AL CLIENTE EN LA
ESTACIÓN PRINCIPAL DEL MEGA BUS EN DOSQUEBRADAS EN EL AÑO
2013

SEBASTIAN ÁLVAREZ ARISTIZÁBAL

LAURA JUANITA ROJAS TORRES

SANTIAGO TERÁN TRUJILLO

Investigación estadística de tipo descriptiva y correlacionar

Docente

Santiago Vásquez Artunduaga

Licenciado

INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE

ESTADISTICA

DOSQUEBRADAS

2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACION

1. PLANEAMIENTO	6
1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA	6
1.2. OBJETIVOS	6
1.2.1. Objetivo general	6
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3. POBLACION OBJETO Y UNIDAD DE INVESTIGACION	6
1.4. CLASE DE ESTUDIO	6
1.5. EXAMEN DE LA DOCUMENTACION Y METODOLOGIA	7
1.6. METODO DE OBSERVACION	10
1.7. TIPO DE MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA	10
1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	10
1.9 PRESUPUESTO	12
1.10. CALENDARIO DEL TRABAJO	13
1.11. ENCUESTA PRELIMINAR	14
2. RECOLECCION	
2.1. DISTRIBUCION	
2.2. APLICACION	
2.3. CONTROL DE FORMULARIOS	
3. PROCESAMIENTO Y ANALISIS	
3.1. DEPURACION	
3.2. VALIDACION	
3.3. CODIFICACION	
3.4. TABULACION	
3.5. ANALISIS E INTERPRETACION	
4. PUBLICACION	
4.1. INFORME	
4.2. PRESENTACION EN POWER POINT	
4.3. SOCIALIZACION	

INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte masivo articulado, ha convertido en las ciudades el transporte urbano en sistemas ágiles de movilidad en los diferentes puntos geográficos de dichas ciudades.

En Dosquebradas, el Sistema Megabús, ha permitido articularse con Pereira, la capital del Departamento de Risaralda, en tiempos realmente muy cortos. El diseño que tiene, especialmente de los espacios para personas como ancianos, mujeres embarazadas, personas con paquetes o discapacitados, lo diferencia de los demás servicios, siendo de alta utilidad y comodidad a la hora de abordarlo.

EL Megabús a pesar de ser una muy buena alternativa de transporte, también presenta limitantes en el número de rutas y de carros alimentadores, así como de controles y también de poca utilización en horas denominadas “no pico”, lo que resulta muy costoso para la empresa el mantenimiento y pago de salarios a los conductores.

La presente investigación tiene como objetivo conocer que opina el ciudadano del común sobre la atención dada al cliente en la estación principal del Megabús en Dosquebradas en el 2003.

La investigación inició con el diseño de preguntas que se iban a presentar a los usuarios del transporte en la estación principal, de las cuales se aplicó a 30 personas el pasado 21 de febrero. De este trabajo de campo se realizó la tabulación de las mismas y el análisis estadístico que arrojó como resultados principales los siguientes: el usuario está dispuesto a seguir utilizando el servicio a pesar de las inconformidades por la atención de los empleados de la estación principal, gracias a la rapidez del transporte, el aseo del mismo y el precio.

JUSTIFICACIÓN

El servicio de Megabús, es uno de los modelos exitosos de transporte masivo del mundo, según el Banco Mundial, quien menciona que “que Megabús fue la única ciudad de Colombia escogida para el estudio por considerarse un modelo mundial de desarrollo en ciudades intermedias y destacó el hecho de que el sistema haya utilizado calles céntricas para su trazado”¹

Además de lo anterior, la empresa cuenta con un amplio servicio al contar con 53 buses articulados y 94 buses² alimentadores que cubren todos rincones de Pereira y Dosquebradas y sus usuarios son principalmente trabajadores y estudiantes que no cuentan con vehículo propio para desplazarse a sus lugares de trabajo o de su estudio.

La presente investigación está orientada a conocer la opinión que tiene los usuarios de un servicio de alto impacto social (por lo que permite la movilización a un gran número de personas en Dosquebradas y Pereira) y económico (porque el bajo costo de transporte le permite a ese gran número de personas adquirir el servicio). Asimismo los resultados de la investigación presentará datos importantes para que la Empresa Megabús, pueda tomar decisiones de cómo mejorar su servicio.

¹ Disponible en <http://www.sibrtonline.org/news/154/>.

² ESPINOSA, Monica. (2010). Investigación de Mercados para Evaluar el Impacto Socioeconómico del Sistema de Transporte Masivo Megabús S.A. Consultado el 17 de marzo de 2013. Disponible en: <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/638/1/completo.pdf>

1. PLANEAMIENTO

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el municipio de Dosquebradas, Risaralda existe insatisfacción por parte de los usuarios del “MegaBus”, por situaciones como: escasas rutas y trato inadecuado que se les brinda a los usuarios del servicio de transporte masivo articulado.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la opinión de los usuarios del servicio de transporte Megabús sobre la atención que la Empresa da al cliente en la estación principal del mega bus.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cuáles son los usuarios del Mega bus desconformes con su servicio.
- Indagar el porqué los clientes de este servicio están descontentos.
- Conocer la verdadera atención que se le brinda a los usuarios.

1.3 POBLACIÓN OBJETO Y UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

La población objeto de la investigación son los usuarios del servicio del Megabús de Dosquebradas, Risaralda, hombres y mujeres mayores de 15 años.

1.4 CLASE DE ESTUDIO

La clase de estudio que se va a utilizar es un análisis estadístico de tipo descriptivo, porque narra la atención que se les da a los usuarios del servicio de la estación principal de mega bus en Dosquebradas.

1.5 EXAMEN DE LA DOCUMENTACIÓN Y METODOLOGIA

Se han realizado estudios anteriores sobre la atención a los clientes de los medios de trasportes masivos como el Trasmilenio "Bogotá", Metro "Medellin", Megamío "Cali", Trasmetro "Barranquilla", entre otros, mas no se ha encontrado estudios de la atención al cliente en el mega bus de Dosquebradas.

Entre las investigaciones sobre el tema se cuenta con:

1.5.1.1. TITULO: Investigación de Mercados para Evaluar el Impacto Socioeconómico del Sistema de Transporte Masivo Megabús S. A.

1.5.1.2. AUTOR: ESPINOSA, Monica.

1.5.1.3. FECHA : Pereira: Universidad Católica Popular, 2010. Consultado el 17 de marzo de 2013. Disponible en: <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/638/1/completo.pdf>.

1.5.1.4. RESUMEN: Este documento hace relación a una investigación de mercados con el propósito de medir el impacto social y económico de Mega bus S.A. en las ciudades de Pereira y Dosquebradas. Y realiza su investigación sobre temas de calidad del servicio, la seguridad, la cobertura y calidad de vida de los usuarios; en este estudio se realizaron 380 encuestas a hombres y mujeres mayores de 16 años. Los resultados de la investigación cuenta que tanto hombres como mujeres usan el servicio en igual proporción y es calificado positivamente.

1.5.2.1. TITULO:DANE. Metodología Encuesta de Transporte Urbano de Pasajeros. Colección documentos - actualización 2009 Núm. 96. Bogotá: Dane, 2009. Disponible en:

1.5.2.2. LINK:
http://190.25.231.249/aplicativos/sen/aym_document/aym_metodologia/Metodologias/Libro%2096%20-%20Encuesta%20de%20Transporte%20Urbano%20de%20Pasajeros.pdf.

1.5.2.3. OBJETIVO: Este documento tiene como objetivo "Proporcionar información que permita el análisis y la planeación del sector. Trata de recoger

estadística”³ sobre temas como: Recursos disponibles en cuanto al número de vehículos y su utilización, y en lo relacionado con el número de pasajeros, los ingresos generados por el uso del servicio, la cantidad de personas que trabajan en las empresas de transporte urbano de pasajeros, los salarios y las prestaciones, para tener un panorama más completo acerca de la evolución y el crecimiento del sector. Aunque el documento presenta una metodología muy extensa, este ejercicio consideró importante utilizar formulario de preguntas y aplicarlo en la estación principal en Dosquebradas. El análisis estadístico fue de tipo descriptivo como lo establece este documento⁴.

1.5.3.1. TITULO: URDANETA, Joheni. Políticas y calidad de servicio del transporte público Urbano en el municipio Maracaibo. Guayaquil: Universidad del Zulia, (Sf).

1.5.3.2. LINK: <http://www.voxlocalis.net/revistas/num14/doc/docviii1.pdf> .

1.5.3.3. OBJETIVO: Este documento tiene como objetivo: “identificar la política de transporte urbano del Municipio y su incidencia en la calidad del servicio”⁵ y consiste en “la revisión documental y entrevistas semi-estructuradas a funcionarios de la Alcaldía del Municipio Maracaibo, transportistas y ciudadanos”⁶.

1.5.3.4. ANALISIS: El documento concluye: que las políticas formales y reales del Municipio Maracaibo no están orientadas a mejorar la calidad del servicio de transporte ya que los componentes que integran el sistema y la interrelación entre ellos se encuentra con deficiencias; el cambio de modelo de desarrollo impulsado por el Estado venezolano ha contribuido a que se incorporen acciones sociales sobre acciones económicas, específicamente en las relaciones con los transportistas; la participación ciudadana en la formación de la política de

³ DANE. Metodología Encuesta de Transporte Urbano de Pasajeros. (2009). COLECCIÓN DOCUMENTOS - ACTUALIZACIÓN 2009 Núm. 96. Disponible en: http://190.25.231.249/aplicativos/sen/aym_document/aym_metodologia/Metodologias/Libro%2096%20-%20Encuesta%20de%20Transporte%20Urbano%20de%20Pasajeros.pdf

⁴ Ibidem

⁵ URDANETA, Joheni. Políticas y calidad de servicio del transporte público Urbano en el municipio Maracaibo. Guayaquil. Unversidad de Zulia. Disponible en: <http://www.voxlocalis.net/revistas/num14/doc/docviii1.pdf>

⁶ Ibidem

transporte es escasa a pesar de los mecanismos de participación creados el Estado⁷.

1.5.3.5. CONCLUSION: En esta investigación, se considera la calidad de servicio como el buen estado de los Componentes que integran el sistema de transporte público urbano y de sus

Interrelaciones, para lo cual se propone considerar y cuantificar: cobertura del transporte Público, infraestructura vial, infraestructura de apoyo, vehículos para la prestación del servicio, satisfacción de los usuarios, satisfacción de los transportistas y participación de Los usuarios en el proceso de formación de las políticas de transporte urbano. Las políticas formales y reales formuladas en la Alcaldía de Maracaibo no han Contribuido a mejorar la calidad de servicio de transporte público de la ciudad, ya que existen deficiencias en cuando a la cobertura del transporte público, la infraestructura vial y de apoyo, los vehículos empleados se consideran ineficientes para la prestación del servicio, los usuarios no están satisfechos con la calidad del servicio que reciben, los transportistas se sienten insatisfechos con sus condiciones de trabajo y es escasa la participación de los usuarios del transporte en el proceso de toma de decisiones en el área de transporte público por parte del Municipio. A partir del cambio de modelo de desarrollo impulsado por el gobierno de Venezuela a finales de la década de los noventa, se incorporan dentro de la política de transporte urbano el componente social sobre el componente económico, específicamente en la relación del Estado con los transportistas, para lo cual se creo un Fondo de Asistencia al Transportista. A pesar de los mecanismos legales establecidos por el Estado para incentivar la participación ciudadana, en el sistema de transporte público urbano es escasa la participación de los usuarios de transporte público.

⁷ Ibidem

1.5.4.1. AUTOR: CORREA, Valentina.

1.5.4.2. TITULO: Percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de transporte masivo de megabus en el municipio e Dosquebradas (R/DA) durante el 2012. Dosquebradas: Institución Educativa Nuestra Señora de Guadalupe.

1.5.4.3. LINK: Disponible en : <http://gieao.files.wordpress.com/2013/07/estadistica-megabus.pdf>.

1.5.4.4. OBJETIVO: Este documento tiene como objetivo: “Identificar los puntos de vista en relación a la calidad del servicio ofrece el transporte masivo MEGABUS S.A, con el fin de obtener resultados que sirvan de apoyo para mejorar las inconformidades que presentan los usuarios a la hora de hacer uso del transporte.”⁸

1.6 METODO DE OBSERVACIÓN

El método de observación que se utilizara para llevar a cabo esta investigación es de tipo muestral, ya que la población es grande y no hubo suficiente tiempo disponible para realizar una investigación exhaustiva, de modo que se tomó una muestra, para posteriormente generalizar e inferir a toda la población.

$p=q= 0.05$ principio de Parsimonia

= Nivel de Confianza al 95%

IE= Margen de error = 5%

$n= 384$

1.7 TIPO DE MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

La investigación realizara un muestreo sistemático que consiste en “Consiste en determinar un intervalo igual al valor obtenido al dividir el tamaño de la población por el de la muestra. Luego se forma aleatoriamente la observación”⁹

⁸ CORREA, Valentina. Percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de transporte masivo de megabus en el municipio e Dosquebradas (R/DA) durante el 2012 . Dosquebradas: 2012. Colegio. 13 p

⁹ GRUPO DE APOYO EN ESTADISTICA Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN. *Guía estadística.2013.Dosquebradas:Nuestra Señora de Guadalupe*

1.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE	MEDICIÓN
Sexo	El sexo es un proceso de combinación y mezcla de rasgos genéticos a menudo dando por resultado la especialización de organismos en variedades femenina y masculina.	Cualitativa nominal.	Sus categorías son: femenino y masculino.
Edad	La edad (o edad biológica) es el tiempo transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.	Cuantitativa continua.	Sus categoría son: Años.
Hace cuanto es participe.	El tiempo trascurrido usando o utilizando algo.	Cuantitativa continua.	Sus categorías son: Meses y años.
Usa cada cuanto.	Cada cuanto es el uso que le da.	Cuantitativa continua.	Sus categorías son: Días y meses.
Conformidad con la organización.	Se siente a gusto con la estructura que se le ha dado a un lugar, en ese caso a la estación principal de mega bus.	Cualitativa nominal.	Sus categorías con: Sí y no.
Considera que el aseo es bueno.	Piensa u opina que el aseo que se le brinda a algún lugar en este caso a la estación principal y los alimentadores es bueno.	Cualitativa nominal.	Sus categorías son: Sí y no.
Agilidad en el servicio.	Si la rapidez, velocidad, ligereza que brinda o que da el determinado servicio se considera buena.	Cualitativa nominal.	Sus categorías son: Bueno, regular y malo.
Las rutas actuales son suficientes.	Se considera que los trayectos o caminos que se toman en el caso del mega bus, los alimentadores y el mismo mega bus, satisfacen completamente las necesidades.	Cualitativa nominal.	Sus categorías son: Sí y no.

Trato de los empleados del mega bus hacia los clientes.	La atención o la cortesía que se brinda de los usuarios trabajadores de ese servicio a los clientes como son.	Cualitativa nominal.	Sus categorías son: Bueno, regular y malo.
Permanencia en el servicio.	Mantendrá, seguirá en ese servicio que le están brindando.	Cualitativa nominal.	Sus categorías son: Sí y no.
Conforme al precio del servicio.	Seguiría pagando el precio que tiene el servicio.	Cualitativa nominal.	Sus categorías son: Sí y no.

1.9 PRESUPUESTO

En la siguiente tabla se podrá observar el presupuesto que nos generará la propuesta a realizar.

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO POR UNIDAD	TOTAL
Impresión de formularios	20	\$ 300	\$ 6.000
Fotocopias encuestas piloto	100	\$ 100	\$ 10.000
Fotocopias encuestas ajustadas	800	\$ 200	\$ 160.000
Uso de equipos (computadores)	2	\$ 30.000	\$ 60.000
Encuentadores	8	(3 días) \$ 20000	\$ 480.000
Digitadores	12	(5 días) \$ 25000	\$ 150.000
Analistas de información	3	(15 días) \$ 30000	\$ 1.350.000
Acompañamiento y Asesoría Técnica Interna	1	(30 días) \$120000	\$ 3.600.000
Acompañamiento y Asesoría Técnica Externa	1	(15 días) \$130000	\$ 1.950.000
Aportes a la institución (GAETI)	1		\$ 300.000
TOTAL			\$ 8.066.000

1.10 CRONOGRAMA

En la siguiente gráfica se observará el cronograma de actividades, las cuales se tendrán al realizar la propuesta.

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2				
1. PLANEAMIENTO																																		
1.1. FORMULACION DE LA INVESTIGACION																																		
1.2.EXAMEN DE LA DOCUMENTACION																																		
1.3.TIPO DE MUESTREO																																		
1.4. PRESUPUESTO																																		
1.5.PREPARACION DEL CUESTIONARIO																																		
1.6. ENCUESTA PRELIMINAR																																		
2. RECOLECCION																																		
2.1 DISTRIBUCION Y APLICACIÓN																																		
2.2.CONTROL DE FORMULARIOS																																		
3. PROCESAMIENTO Y ANALISIS																																		
3.1. DEPURACION																																		
3.2 VALIDACION																																		
3.3. CODIFICACION Y TABULACION																																		
3.4.ANALISIS E INTERPRETACION																																		
4. PUBLICACION																																		
4.1.INFORME																																		
4.2.PRESENTACION EN POWER POINT																																		
4.3.SOCIALIZACION																																		

ANALISIS ESTADISTICO SOBRE LA ATENCION DADA AL CLIENTE EN LA ESTACION PRINCIPAL DEL MEGA BUS EN DOSQUEBRADAS EN EL AÑO 2013

El Objetivo de la presente encuesta tiene como finalidad calificar la atención dada a los usuarios del mega bus sea buena o mala.

0. ¿De qué sexo es usted?

a) Femenino , b) Masculino

1. ¿Qué edad tiene usted?

a) 15 años , b) Entre 15 y 20 c) Entre 21 y 35
d) Entre 36 y 50 e) Mayor de 50.

2. ¿Desde hace cuanto es participe de este transporte masivo?

a) Un mes , b) Mas de un mes c) Un año d) Mas de un año

3. ¿Cada cuanto hace uso de este transporte?

a) Diario , b) Semana ,c) Mensual

4. ¿Se encuentra conforme con la organización que se le ha dado a la estación principal del mega bus en Dosquebradas?

a) Si , b) No

5. ¿Considera que el aseo que se le da tanto a los alimentadores, el mega bus y la estación principal es bueno?

a) Si b) No

6. ¿Qué tan ágil considera usted que es el servicio?

a) Bueno b) Regular c) Malo

7. Considera usted que las rutas actuales son suficientes para atender las necesidades del usuario?

a) Si b) No ; cuales harían falta _____.

8. ¿Considera que el trato que ofrecen los empleados de mega bus es?

a) Bueno , b) Regular , c) Malo .

9. ¿Desearía seguir usando este servicio?

a) Si , b) No

10. ¿Está dispuesto a seguir pagando el precio por el servicio de este transporte?

a) Si , b) No

